

INFORMASI ARTIKEL

Received: April, 03, 2023

Revised: May, 10, 2023

Available online: May, 18, 2023

at : <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik>

Model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang

Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krw1@gmail.com

Abstract

Background: The quality of hospital as an institution that produces health care technology product is depends on the quality of medical services and nursing services provided to patients.

Purpose: To find out the nurse's performance model for improving the quality of nursing services for health insurance (BPJS participants)

Method: The study is a descriptive-analytic study that used a cross-sectional design. The sampling technique of the study was consecutive sampling and the sample of the study is inpatients in Karawang Regional General Hospital that used health insurance (BPJS participants) a total of 335 respondents. Data was analyzed using Partial Least Square (PLS).

Results: There is a significant effect of nurses' performance against improving the quality of nursing service with a path coefficient of 0.233 and a T-statistic of 2,342. Psychological factors with indicators of perception, role, personality, motivation, and job satisfaction have a positive effect on performance with a path coefficient of 0,536 and T-statistic is 4,983, and a significant $\alpha=5\%$. The value of the T-Statistic is above the critical value (1,96).

Conclusion: The psychological factor of a nurse in providing nursing services significant correlation value of nurses' performance.

Keywords: Performance; Nursing services; Quality; Health insurance (BPJS participants)

Pendahuluan: Kualitas suatu rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Tujuan: Mengetahui model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Karawang.

Metode: Deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional dan Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah *consecutive sampling*. Sample penelitian ini adalah pasien Rawat Inap di RSUD Karawang dengan jaminan kesehatan BPJS sebanyak 335 responden. Analisa data dilakukan dengan menggunakan PLS.

Hasil: Ada pengaruh yang signifikan kinerja perawat terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan dengan nilai *path coefficient* 0,233 dan T- statistic 2,342. Faktpr psikologi dengan indikator persepsi, peran, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dengan nilai *path coefficient* 0,536 n nilai *T-Statistic* sebesar 4,983 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96).

Simpulan: Semakin baik factor psikologi seorang perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan maka semakin baik nilai kinerja perawat. Serta semakin baik kinerja perawat maka semakin baik mutu pelayanan di RSUD Karawang.

Kata Kunci: Kinerja; Perawat Pelaksana; Peningkatan; Mutu pelayanan; Pasien; Peserta BPJS.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal. Gerakan pembangunan berwawasan kesehatan mewajibkan semua sektor untuk ikut berperan dalam mendukung dan melaksanakan setiap kegiatan dengan memperhatikan aspek kesehatan dan dampaknya terhadap kesehatan masyarakat. Undang-undang Republik Indonesia Nomor: 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi semua orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009).

Faktor sumber daya manusia disini sangat erat kaitannya dengan mutu produk organisasi itu sendiri baik produk yang berupa barang maupun publik adalah jasa pelayanan kesehatan, dimana jika faktor sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik tentunya akan mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit. Pelaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan kewajiban bagi para perawat dalam suatu unit pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang utama yaitu rumah sakit (Simamora, 2012). Dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan tersebut tentunya pasti mempunyai tujuan yang sama yakni meningkatkan suatu hasil pekerjaan dan tugas yang baik serta memuaskan para pasien yang datang berobat sesuai dengan apa yang diharapkan pasien sehingga pasien merasa diperhatikan. Pada hakikatnya pengorganisasian suatu system rumah sakit tidak akan terlepas dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari hasil kerjanya. Kinerja perawat yang baik terlihat dari bagaimana seorang perawat itu mampu memperlihatkan hasil kerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan rumah sakit dalam menangani masalah-masalah pasien yang membutuhkan pelayanan secara terus menerus selama 24 jam dan dirasakan langsung oleh pasien (Nursalam, 2014).

Selain itu, adanya tuntutan terhadap pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit pemerintahan agar dapat bersaing dengan rumah sakit swasta merupakan pekerjaan yang tidak mudah bagi penentu kebijakan rumah sakit.

Peningkatan produktivitas perawat yang berkualitas menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan karena tanpa adanya perawat yang berkualitas, betapa pun canggihnya system yang ada maka tujuan organisasi sulit untuk dicapai (Simamora, 2012). Hakikat dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan rumah sakit sebagaimana yang ada dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1333/MenKes/SK/XII/1999 tentang standar pelayanan rumah sakit. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dirumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, sosial dan budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang

Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krwl@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>

Model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan

dari profesi keperawatan yang berperan penting (Satrianegara, 2014).

Kualitas suatu rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2015). Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2015). Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan utama dari rumah sakit. Hal ini terjadi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam kepada pasien yang membutuhkannya, berbeda dengan pelayanan medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang hanya membutuhkan waktu yang relative singkat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya. Dengan demikian pelayanan keperawatan perlu di tingkatkan kualitas secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga pelayanan rumah sakit akan meningkat juga seiring dengan peningkatan pelayanan keperawatan (Purwaningsih, 2015).

Pelayanan kesehatan gratis (BPJS) merupakan salah satu bentuk perlindungan social untuk menjamin seluruh penduduk agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak (dalam hal ini kebutuhan akan hidup sehat). RSUD Kabupaten Karawang di Jawa Barat adalah Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan dengan akreditasi Paripurna dan sebagai rumah sakit rujukan Kabupaten Karawang dan sekitarnya (Purwasuka) dan menunjang pelayanan Kesehatan karyawan industri. Sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit ini maka perlu diupayakan suatu rencana strategis yang dapat diaplikasikan dalam balanced scorecard. Upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien di rumah sakit adalah kegiatan yang harus ada dan terlaksana secara berkesinambungan.

Jumlah perawat di instalasi rawat sebanyak 165 orang dan didapat data 2019 BOR (78,76%) dan tahun 2020 (81,27%). Di masing – masing

ruangan perawat pelaksana rata-rata bertanggung jawab 8 – 10 pasien sehingga perbandingan perawat dan pasien adalah 1 : 10. Hasil wawancara dengan perawat pelaksana pada saat pelaksanaan aplikasi bahwa masih tingginya system politik dalam organisasi yang membuat motivasi perawat menurun dalam berkerja dimana kurangnya penghargaan bagi perawat yang mempunyai kompetensi atau ketrampilan baik maka dari itu hal ini sangat mempengaruhi kinerja perawat. Sehingga banyak pasien khususnya yang menggunakan jaminan pelayanan kesehatan BPJS mengeluhkan masih banyak kasus yang terjadi seperti pelayanan lambat, berbelit belit, kurangnya tanggapan terhadap keluhan pasien, akibatnya banyak pasien yang berasal dari keluarga miskin kesehatannya tidak dapat pulih secara optimal.

Pasien rawat inap di RSUD Karawang 95% adalah pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS, banyak pasien dan keluarga yang menggunakan jaminan tersebut merasa kecewa dengan pelayanan yang ada di rumah sakit karena merasa kurang cepat tanggap dari tenaga kesehatan dalam menerima keluhan, serta ada beberapa fasilitas yang masih kurang.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian korelasional dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karawang, pada tanggal 14 Februari 2021 - 1 Juli tahun 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS di instalasi rawat inap RSUD Karawang sebanyak 2069 pasien. Sampel yang digunakan berjumlah 335 pasien, dengan kriteria inklusi yaitu pasien rawat inap dengan jaminan BPJS. Penelitian ini menggunakan jenis pengambilan sampel *Consecutive sampling* dengan teknik *Non – Probability sampling*.

Data pada penelitian ini bersumber dari kuesioner meliputi Indikator Kinerja Individu (IKI) adalah Tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Indikator Faktor Psikologi meliputi persepsi, perilaku, kepribadian, proses pembelajaran, motivasi, kepuasan kerja. Indikator

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang

Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krw1@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>

Model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan

kinerja adalah sebuah ukuran kinerja karyawan di sebuah organisasi atau perusahaan tertentu dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sampel yang digunakan sebanyak 335 pasien. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas yang

dilakukan didapatkan 38 pernyataan yang dinyatakan valid dan reliabel dari 40 pernyataan yang disiapkan.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (N = 335)

Variabel	Hasil
Umur (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(38.01±9.497)(20-59)
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	153/45.7
Perempuan	182/54.3
Pendidikan (n/%)	
SD	76/22.7
SMP	121/36.1
SMA	91/27.2
PT	47/14.0
Faktor Kinerja Perawat Pelaksana (n/%)	
Indikator Individu	
Sangat tidak setuju	12/3.6
Tidak setuju	21/6.3
Setuju	191/57.0
Sangat setuju	111/33.1
Indikator Psikologis	
Sangat tidak setuju	21/6.3
Tidak setuju	34/10.1
Setuju	171/51
Sangat setuju	109/32.6
Indikator Organisasi	
Sangat tidak setuju	12/3.6
Tidak setuju	20/6.0
Setuju	192/57.3
Sangat setuju	111/33.1
Indikator Kinerja	
Sangat tidak setuju	24/7.2
Tidak setuju	14/4.2
Setuju	169/50.4
Sangat setuju	128/38.2
Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan (n/%)	
Indikator Reliability	
Sangat tidak puas	10/3.0
Tidak puas	26/7.7
Puas	185/55.2
Sangat puas	114/34.1

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang
Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krwl@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>

Model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan

Indikator Assurance	
Sangat tidak puas	26/6.9
Tidak puas	32/9.6
Puas	174/51.9
Sangat puas	106/31.6
Indikator Empathy	
Sangat tidak puas	11/3.3
Tidak puas	22/6.6
Puas	191/57.0
Sangat puas	111/33.1
Indikator Tangibles	
Sangat tidak puas	22/6.6
Tidak puas	17/5.1
Puas	173/51.6
Sangat puas	123/36.7
Indikator Responsiveness	
Sangat tidak puas	12/3.6
Tidak puas	25/7.5
Puas	193/57.6
Sangat puas	125/31.3

Berdasarkan data Tabel 1 menunjukkan bahwa umur responden dengan mean dan standar deviasi (38.01 ± 9.497) dan rentang usia 20 – 59 tahun, mayoritas berjenis kelamin perempuan dan berpendidikan SMP.

Hasil analisis faktor kinerja jika ditinjau secara keseluruhan pada perawat pelaksana sebagian besar menyatakan setuju terhadap factor kinerja yang ada, dan sebagian besar pasien merasa puas dengan mutu pelayanan keperawatan.

Tabel 2. Nilai Loading Factor Indicator Penelitian (N=335)

Variabel	Loading Factor	T-Statistik
Kinerja	1,000000	2,342422
Faktor Individu	1,000000	2,131774
Factor Psikologi	1,000000	4,983692
Faktor Organisasi	1,000000	2,529227
Indikator Mutu Pelayanan		
Assurance	0,813699	10,789589
Emphaty	0,869264	15,445477
Reliability	0,847863	9,927104
Responsiveness	0,860404	15,397644
Tangibles	0,863207	10,313643

Tabel 2 diatas menunjukan bahwa semua indicator pada variabel kinerja, faktor individu, faktor psikologi, faktor organisasi dan mutu pelayanan memiliki nilai *loading factor* >0,5 dan nilai t-statistik >1,96 sehingga dinyatakan valid.

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang

Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krwl@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>

Model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan

Tabel 3. Evaluasi Reabilitas Outer Model dari Variabel Penelitian (N=335)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kinerja	1,000000	1,000000
Individu	1,000000	1,000000
Psikologi	1,000000	1,000000
Organisasi	1,000000	1,000000
Mutu Pelayanan	0,905162	0,929255

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha dan composite reliability pada variabel kinerja, individu, psikologi, organisasi dan mutu pelayanan adalah > 0.07 sehingga dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

Tabel 4. Evaluasi Outer Loading dari Indikator Penelitian

Indikator	Hasil Uji Validitas	
	Faktor Loading	Kriteria Uji >0,50
Assurance	0,813699	Valid
Empaty	0,869264	Valid
Reliability	0,847863	Valid
Responsiveness	0,860404	Valid
Tangibles	0,863207	Valid
Kinerja	1,000000	Valid
Individu	1,000000	Valid
Psikologi	1,000000	Valid
Organisasi	1,000000	Valid

Table di atas menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai faktor loading lebih besar dari 0,5 sehingga kriteria uji terhadap indikator dinyatakan semua *valid*.

Tabel 5. Hasil Pengukuran Path Coefficients dan T-Statistics pada pengaruh antar Variabel dalam Structural Model Penelitian (N = 335)

Hubungan Antar Variabel	Path Coefficient	Nilai T (>1,96)	Kesimpulan
Individu → Kinerja	0,183612	2,131774	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Individu → Mutu Pelayanan	0,313329	2,850397	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Kinerja → Mutu Pelayanan	0,233370	2,342422	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Organisasi → Kinerja	0,245965	2,529227	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Organisasi → Mutu Pelayanan	0,173255	2,697470	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Psikologis → Kinerja	0,536636	4,983692	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Psikologis → Mutu Pelayanan	0,284449	2,536537	Berpengaruh Positif dan Signifikan

Menyatakan bahwa seluruh antar variabel penelitian memiliki pengaruh yang signifikan karena masing-masing nilai t-statistiknya lebih besar dari 1,96.

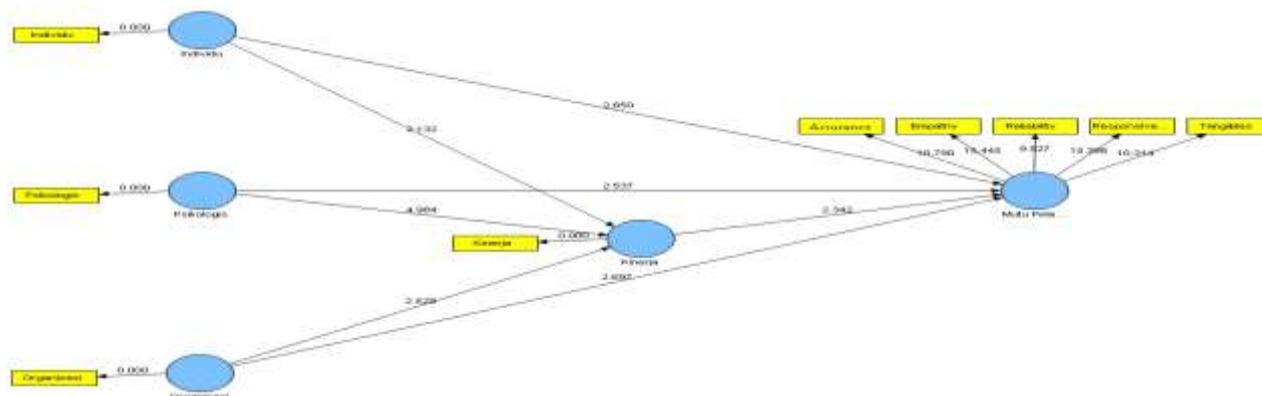
Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang

Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krwl@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>

Output PLS (T-Statistik)



Ada pengaruh yang signifikan antara variabel penelitian dimana factor psikologi merupakan pengaruh terbesar terhadap mutu pelayanan keperawatan. Psikologi seorang perawat sangat mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan terhadap pasien khususnya pasien BPJS.

PEMBAHASAN

Pengaruh individu terhadap kinerja perawat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa factor individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik factor individu semakin baik kinerja perawat. Factor individu terdiri dari kemampuan dan ketrampilan, pengalaman, umur, jenis kelamin, sikap dan motivasi. Kemampuan adalah suatu kapasitas yang dimiliki seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas suatu pekerjaan. Sedangkan ketrampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki dan dipergunakan oleh seseorang pada waktu yang tepat. Sub variabel kemampuan dan ketrampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku dan kinerja. Sedangkan variabel geografis mempunyai efek tidak langsung pada perilaku dan kinerja individu (Robbins, 2001; Mujiati, Dewi & Sriathi, 2018).

Hal ini sejalan dengan penelitian di RSUD Cut Meutia Lhokseumawe, dimana didapatkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja perawat pelaksana. Begitu juga dengan hasil penelitian di Puskesmas Kabupaten Deli Serdang, ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi (sikap dan ketrampilan) terhadap kinerja perawat. Demikian juga dengan penelitian di Rumah Sakit

Woodward Palu yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kemampuan perawat dengan kinerja perawat. Semakin baik kemampuan atau ketrampilan perawat maka semakin optimal pencapaian kerja perawat. Oleh karena itu perawat di unit rawat inap RSUD untuk meningkatkan ketrampilan diri perawat melalui upaya pelatihan dan pendidikan jangka panjang (Sayuni, 2012; Sitepu, 2011; Abdullah, Darmawansyah, & Sabarulin, 2013).

Pengaruh Psikologis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa factor psikologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa factor psikologi merupakan factor terbesar dalam menentukan kinerja perawat. Indicator factor psikologi adalah persepsi, peran, kepribadian, motivasi, sikap dan kepuasan kerja. Sikap adalah kesiapsiagaan mental, yang dipelajari dan diorganisasi melalui pengalaman, dan mempunyai pengaruh tertentu atas cara tanggap seseorang terhadap orang lain, objek dan situasi yang berhubungan (Gibson, 1986; Firmansyah & Rasni, 2014). Sikap merupakan factor penentu perilaku, karena sikap berhubungan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Motivasi adalah segala sesuatu yang mendorong seseorang untuk melkakukan sesuatu, berdasarkan teori dua factor motivasi yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg bahwa karyawan dapat dimotivasi oleh pekerjaannya sendiri dan didalamnya terdapat kepentingan yang disesuaikan dengan tujuan organisasi (Nursalam, 2015).

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang
Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krw1@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>

Model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan

Hal ini sejalan dengan penelitian di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Omni Alam Sutera, dimana didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi dan kinerja perawat (Suryandika & Wijasa, 2016). Begitu juga dengan hasil penelitian di RSUD Dr Rasidin Padang terdapat hubungan yang bermakna antara motivasi berdasarkan kebutuhan keamanan dengan kinerja perawat (Ramadhani, 2016). Kinerja perawat yang baik sangat terkait dengan motivasi kerja dari perawat itu sendiri. Motivasi kerja di anggap suatu hal yang menentukan untuk menghasilkan sesuatu yang dapat memunculkan motivasi prestasi kerja (Indrawati & AJ, 2012).

Gybson menggambarkan secara jelas bahwa antara kepuasan kerja dengan kinerja terdapat hubungan timbal balik. Di satu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif (Wibowo, 2018). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di Ambon menjelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan dominan antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat (Abdullah, Hamzah, & Mulyono, 2013).

Pengaruh Organisasi

Factor organisasi terdiri dari struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, penghargaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa factor psikologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan apa yang harus mereka kerjakan dan bagaimana mengerjakan tugas tersebut secara efektif, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kelompok untuk mencapai tujuan bersama (Thoha, 2013). Menurut Kopelman factor penentu organisasi yakni kepemimpinan dan system imbalan berpengaruh pada kinerja individu atau organisasi melalui motivasi, sedangkan factor penentu organisasi yakni pendidikan berpengaruh pada kinerja individu atau organisasi melalui variable pengetahuan, keterampilan atau kemampuan (Nursalam, 2015). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di RSUD Kota Bekasi yg menerangkan bahwa ada hubungan gaya kepemimpinan dengan kinerja perawat (Deniati, & Yanti, 2019). Imbalan atau penghargaan merupakan konstrak dari factor organisasi dalam

penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di RSUD Bethesda IMGGM yg menyatakan bahwa ada hubungan system penghargaan terhadap kinerja dari perawat (Mandagi, Umboh, & Rattu, 2015).

Pengaruh Kinerja Perawat

Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan kinerja perawat terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Antara kinerja perawat dengan mutu pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan, hal ini karena mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja perawat. Berdasarkan penelitian ini didapatkan bahwa hubungan kinerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan memiliki hubungan kuat. Hal ini dikarenakan kinerja perawat berhubungan langsung dengan mutu pelayanan keperawatan. Kinerja perawat menentukan baik buruknya mutu pelayanan keperawatan karena perawatlah yang selalu berada dengan pasien selama 24 jam. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan kinerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di RS Siti Khodijah Sepanjang (Amaliyah, 2014).

Pengaruh Faktor Individu Dengan Kinerja Terhadap Mutu Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu meliputi kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat social dan demografi seseorang (Nursalam, 2015).

Setiap karyawan sebagai individu memiliki potensi yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut tercermin pada tujuan yang dimiliki masing-masing dan perlu diperhatikan oleh setiap organisasi dalam pemenuhannya. Gibson et al. (2006) menjelaskan bahwa faktor individu dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu kemampuan dan keterampilan baik mental maupun fisik, demografis, misalnya jenis kelamin, usia dan ras, serta latar belakang, yaitu kelas sosial dan pengalaman serta variabel psikologis individu yang meliputi persepsi, sikap, dan kepribadian. Hasil penelitian didapatkan faktor individu berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan, besar pengaruh langsung variabilitas faktor individu berkontribusi terhadap variabilitas mutu pelayanan.

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang

Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krw1@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>

Faktor individu berkaitan dengan sikap/tingkah laku seorang manusia dalam organisasi sebagai ungkapan dari kepribadian, persepsi dan sikap jiwanya, yang bisa berpengaruh terhadap prestasi (kinerja) dirinya dan organisasinya. Faktor individu merupakan faktor yang ada dalam diri individu, yang membedakan antara individu yang satu dengan lainnya dalam melakukan pekerjaannya. Situasi mengenai perbedaan individu seperti sikap, persepsi dan kemampuan akan membantu seorang manajer dalam menjelaskan perbedaan tingkat-tingkat kinerja. Untuk mengerti perbedaan individu, para manajer harus: mengamati dan mengenai perbedaan; mempelajari variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku individu; menemukan hubungan di antara variabel-variabel tersebut (Gibson, 2006).

Pengaruh Faktor Psikologis Dengan Kinerja Terhadap Mutu Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor psikologi meliputi persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja (Nursalam, 2015). Hasil penelitian didapatkan faktor psikologis berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Hal ini karena pentingnya peranan faktor psikologis yang dijelaskan oleh John Minner, sebagai berikut pertama, faktor psikologis berperan untuk terlibat dalam proses input yakni melakukan rekrutmen, seleksi dan penempatan karyawan. Selain itu juga berfungsi sebagai mediator dalam hal-hal yang berorientasi pada produktifitas meliputi melakukan pelatihan dan pengembangan, menciptakan manajemen keamanan kerja dan teknik-teknik pengawasan kinerja, meningkatkan motivasi dan moral kerja karyawan, menentukan sikap-sikap kerja yang baik dan mendorong munculnya kreativitas karyawan. Kemudian faktor psikologis berfungsi sebagai mediator dalam hal-hal yang berorientasi pada pemeliharaan diantaranya melakukan hubungan industrial dan memastikan komunikasi internal perusahaan berlangsung dengan baik. Serta peranannya untuk terlibat dalam proses output yakni melakukan penilaian kinerja, mengukur produktivitas perusahaan, mengevaluasi jabatan dan kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa psikologis dapat berperan dalam semua aspek-

aspek individual yang berhubungan dengan pekerjaan dan organisasi (Pappu, 2002).

Kualitas suatu rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2015). Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2015).

Pengaruh Faktor Organisasi Dengan Kinerja Terhadap Mutu Pelayanan

Menurut Gibson (1987) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor organisasi meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, penghargaan (Nursalam, 2015). Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dalam memaksimalkan suatu kegiatan. Pencapaian pelaksanaan tugas tersebut dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada dengan kemampuan dan keahlian yang telah dimilikinya. Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara pegawai atau seluruh komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja dalam lingkup organisasi adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi (Ilyas, 2012).

Hasil penelitian didapatkan faktor organisasi berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Faktor organisasi adalah faktor yang tidak berefek langsung terhadap perilaku dan kinerja seorang pegawai. Namun, faktor organisasi dapat

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang

Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krw1@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>

Model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan

mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai (Gibson, 2006).

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan utama dari rumah sakit. Hal ini terjadi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam kepada pasien yang membutuhkannya, berbeda dengan pelayanan medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang hanya membutuhkan waktu yang relative singkat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada kliennya. Dengan demikian pelayanan keperawatan perlu di tingkatkan kualitas secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga pelayanan rumah skait akan meningkat juga seiring dengan peningkatan pelayanan keperawatan (Dexta, 2021).

KETERBATASAN PENELITIAN

Karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai hasil yang baik namun memiliki kelemahan yaitu menyebabkan jawaban jadi bias sehingga mempengaruhi hasil penelitian. Pada saat dilakukan pengambilan data berupa pengisian kuesioner, peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden dimana responden bisa saja tidak jujur dalam menjawab pernyataan. Dan keterbatasan waktu penelitian dengan jumlah responden yang banyak sehingga tidak terlaksananya motede FGD setelah penyebaran kuesioner.

SIMPULAN

Factor psikologi adalah factor terbesar yang mempengaruhi kinerja perawat pelaksana didalam penelitian ini sehingga ada hubungan yang positif dan signifikan antara factor psikologi dengan kinerja perawat dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Indicator factor psikologi adalah persepsi, peran, kepribadian, motivasi, sikap dan kepuasan kerja. Dimana jika psikologi seorang perawat dalam keadaan tidak stabil maka akan mempengaruhi kinerja yang dilakukan khususnya dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, A. Z., Hamzah, A., & Mulyono, M. H. (2013). Faktor yang Berpengaruh terhadap

Kinerja Perawat di Rumah Sakit Tingkat III 16.06. 01 Ambon. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 2(01), 8270.

Abdullah, R., Darmawansyah, D., & Sabarulin, S. (2013). Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat dalam Mendokumentasikan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Woodward Palu. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 2(03), 8224.

Amaliyah, M. (2014). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dan Kinerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(2), 108-115.

Deniati, K., & Yanti, P. (2019). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi. *Malahayati Nursing Journal*, 1(1), 90-98.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Depkes RI.

Dexta, D. (2021). Manajemen mutu pelayanan keperawatan. Diakses dari: <https://maimelajah.com/manajemen-mutu-pelayanan-keperawatan/>.

Firmansyah, I., & Rasni, H. (2014). Hubungan Pengetahuan dengan Perilaku Kesiapsiagaan dalam Menghadapi Bencana Banjir dan Longsor pada Remaja Usia 15-18 tahun di SMA Al-Hasan Kemiri Kecamatan Panti Kabupaten Jember (The Correlation Between Knowledge and behavior preparedness in Facing of Floods And Landslides disaster in adolescents aged 15-18 in SMA Al-Hasan Kemiri Sub district Panti of Jember Regency).

Gibson, I. D. (2006). Organisasi: perilaku, stuktur, proses. Jakarta: Erlangga.

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang

Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krw1@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>

Model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan

- Gibson, J. J. (1986). The Senses Considered as Perceptual Systems The Ecological Approach to Visual Perception.
- Ilyas, Y. (2012). Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian, Depok Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat UI.
- Indrawati, D. P., & AJ, M. R. (2012). Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Datoe Binangkang Kota Kotamobagu. *Jurnal JIKMU*, 2(1), 44-52.
- Mandagi, F. M., Umboh, J. M., & Rattu, J. A. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Bethesda Gmim. *eBiomedik*, 3(3).
- Mujiati, N. W., Dewi, A. S. K., & Sriathi, A. A. (2018). Analisis penilaian kinerja dengan metode balanced scorecard pada organisasi bisnis. In *Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar* (Vol. 16, No. 2, pp. 16-27).
- Nursalam, N. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam keperawatan professional edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, N. (2015). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Pappu, J. (2002). Peran Psikologi dalam perusahaan. [http://www.e-psikologi.com/masalah psikologis dalam organisasi](http://www.e-psikologi.com/masalah_psikologis_dalam_organisasi). Diakses tanggal, 12.
- Purwaningsih, D. F. (2015). Strategi Meningkatkan Perilaku Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1-6.
- Ramadhani, I. (2016). Hubungan motivasi dengan kinerja perawat pelaksana di ruangan rawat inap RSUD Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Ners Keperawatan*, 11(1).
- Robbins, S. P. (2001). *Organisational behaviour: global and Southern African perspectives*. Pearson South Africa.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sayuni, M. (2012). *Pengaruh Kompetensi dan Kerja Tim Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Lhokseumawe* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Simamora, R. H. (2012). *Manajemen Keperawatan*, Jakarta: EGC.
- Sitepu, K. (2011). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Perawat dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Deli Serdang Tahun 2010* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Suryandika, M., & Wijasa, I. G. K. (2016). Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Omni Alam Sutura pada Tahun 2016. *Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul*.
- Thoha, M. (2013). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, W. (2018). *Manajemen Kinerja, Edisi kelima* Jakarta: Rajawali Press.

Nita Puspita, Erlena

STIKes Horizon Karawang

Korespondensi Penulis: Nita Puspita. *Email: nitapuspita.krw1@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i8.9744>